

## Stížnosti na kvalitu služby

Na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb Městské charity České Budějovice si lze stěžovat následujícím způsobem:

- Způsob podání stížností: **písemná forma** (osobně, e-mail, schránka na stížnosti), **ústní forma** (osobně, telefonicky). Veškeré stížnosti lze podat i anonymně, tj. bez uvedení jména a podpisu stěžovatele.

Stížnost mohou podat sami uživatelé, jejich rodinní příslušníci (př. partner, rodina), na základě jejich pověření také jimi zvolení zástupci (př. známý, pracovník služby apod.).

- Vyřízení stížností: **písemná stížnost** (vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou byla stížnost podána, vyřízení nejpozději do jednoho měsíce formou písemné odpovědi), **ústní stížnost** (vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou byla stížnost podána, vyřízení nejpozději do jednoho měsíce formou písemné odpovědi), **anonymní stížnost** (ústní, písemná: vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou byla stížnost podána, vyřízení nejpozději do jednoho měsíce formou písemné odpovědi a následným vyvěšením na nástěnku MCHČB).
- Stížnost podávejte k rukám vedoucí služby:  
**Bc. Petra Vohlídalová**, tel.: 776 655 305, 387 315 388  
[petra.vohlidalova@cbudejovice.charita.cz](mailto:petra.vohlidalova@cbudejovice.charita.cz)
- Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat:

### Zástupci ředitele pro oblast služeb Městské charity České Budějovice

**Mgr. Petra Brychtová** (Městská charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, tel.: 739 529 3740, e-mail: [petra.brychtova@cbudejovice.charita.cz](mailto:petra.brychtova@cbudejovice.charita.cz))

### Řediteli Diecézní charity

**Mag. Jiří Kohout** (Diecézní charita, Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice, tel.: 386 353 120, e-mail: [reditel@dchcb.charita.cz](mailto:reditel@dchcb.charita.cz))

**Zřizovateli - Biskupství českobudějovické**, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice, 380 420 311, email: [diecezni.biskup@bcb.cz](mailto:diecezni.biskup@bcb.cz)

- Případně si lze stěžovat na vyšších místech, jako je:

**Ministerstvo práce a sociálních věcí** - Na Poříčním právu 1/376, 128 01, Praha 2, Tel.: 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz),

**Veřejný ochránce práv** – ombudsmanka Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., Údolní 39, 602 00 Brno, Tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Český Helsinský výbor** - Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, : 257 221 142 nebo 773 115 951, e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

Veškeré stížnosti jsou Městskou charitou evidovány a archivovány. Podání stížnosti na kvalitu či způsob poskytovaných služeb nemá vliv na další využívání těchto služeb.